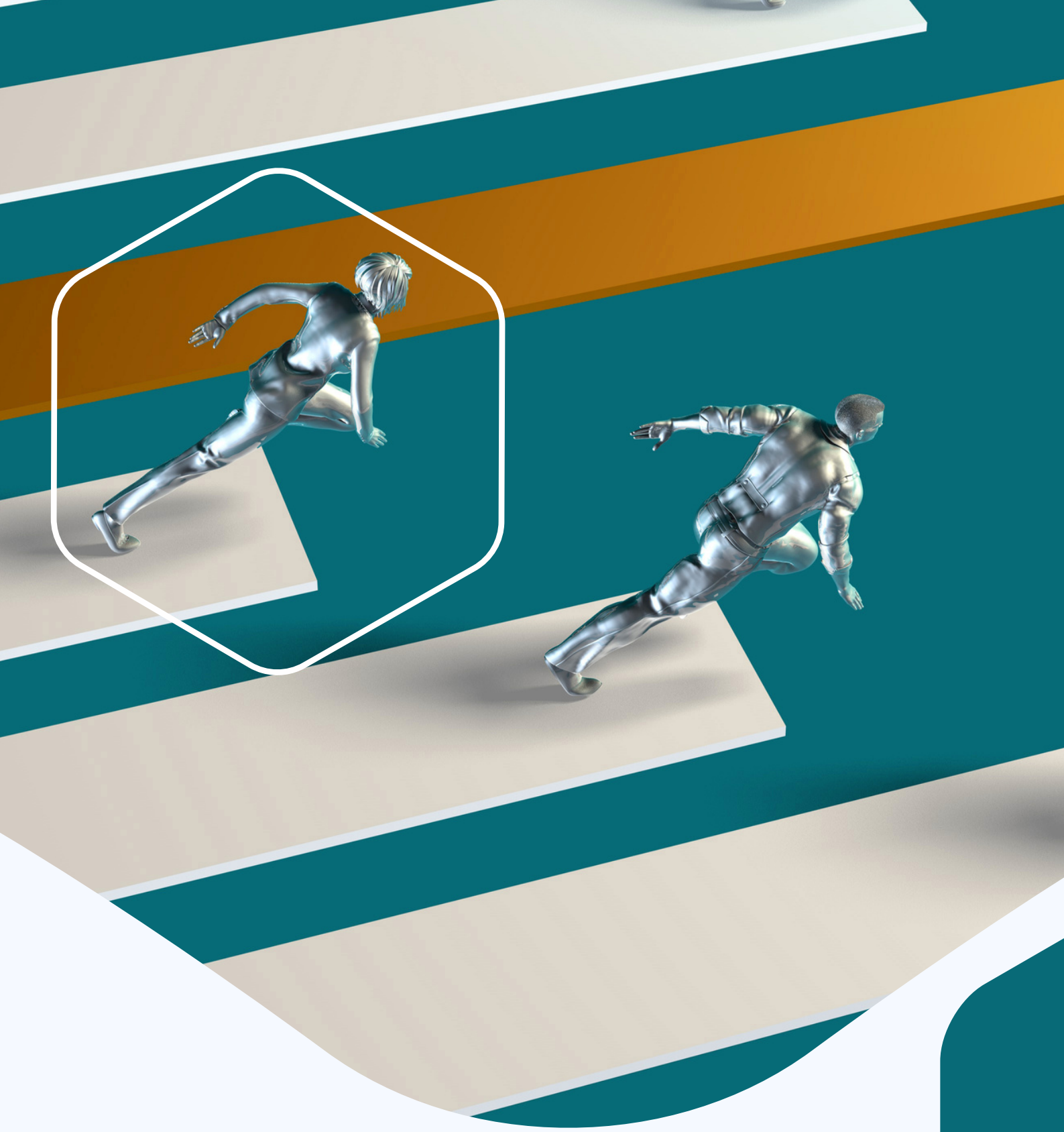


Team: Bindung und Entwicklung

Simple First

Das Kanzlei-System

Produktivitäts-Quick-Wins

1. Hinweise auf neue Mails deaktivieren

E-Mails stellen einen signifikanten Anteil der Unterbrechungen dar!

Lösung:
Statt starren Regeln zu folgen wie: „nur 3 Mal am Tag" oder „erst zur vollen Stunde in die Mails schauen." Beenden Sie immer erst Ihre Aufgabe oder zumindest eine halbwegs sinnvolle Teilaufgabe, bevor Sie wieder in Ihre E-Mails schauen.

Vorteil:
Sie haben deutlich weniger Unterbrechungen, sind zügig auf dem aktuellen Stand und Wartezeiten für den Sender bleiben human.

Wie bekommen Sie das umgesetzt?
Deaktivieren Sie Hinweise auf neue E-Mails in Ihrem Programm!

Wie deaktiviere ich Hinweise auf neue E-Mails in Outlook?
(Datei/Optionen/E-Mail/Nachrichteneingang)
Hier am besten alle Haken herausnehmen (bei Sound, Briefumschlag-Symbol, Desktopbenachrichtigung).

Warnung:
Züchten Sie keine unnötige Erwartungshaltung!
Wenn Sie oft schnell und zeitnah antworten, dann erwartet der E-Mailverfasser dies auch zukünftig von Ihnen, selbst wenn dieser die Erwartungshaltung bis dahin gar nicht hatte.

2. Jeder bekommt Zeitinseln

Wie realisiere ich das erfolgreich?
Leiten Sie das Telefon um (Assistenz, Kollege, Mitarbeiter). Hier ist das kommunikative Geschick der vertretenden Person entscheidend (wird später noch behandelt).

Machen Sie **sichtbar**, dass Sie ungestört sein wollen (Schild an der Tür, Kalendereintrag).

Kündigen Sie Ihre Blockzeit im Umfeld an und fragen Sie vorher, ob jemand etwas von Ihnen benötigt (in den nächsten Stunden).

Wirksame Möglichkeit, sich Störungen zu entziehen:
Seien Sie physisch an einem anderen Ort (Homeoffice, ungenutztes Büro, Besprechungsraum, Café).

Nachteile vermeiden:

Erkennbar machen, wann Sie wieder verfügbar sind (Vermeidung von Unmut bei Gesprächspartnern, erzeugt Klarheit).

Ausnahmendefinition:
Es ist sehr hilfreich, die gewünschten Ausnahmen zu definieren. Ob sehr restriktiv oder nicht, Hauptsache es herrscht Handlungssicherheit.

Halten Sie Ihre störungsfreie Zeit in Grenzen - nicht übertreiben!

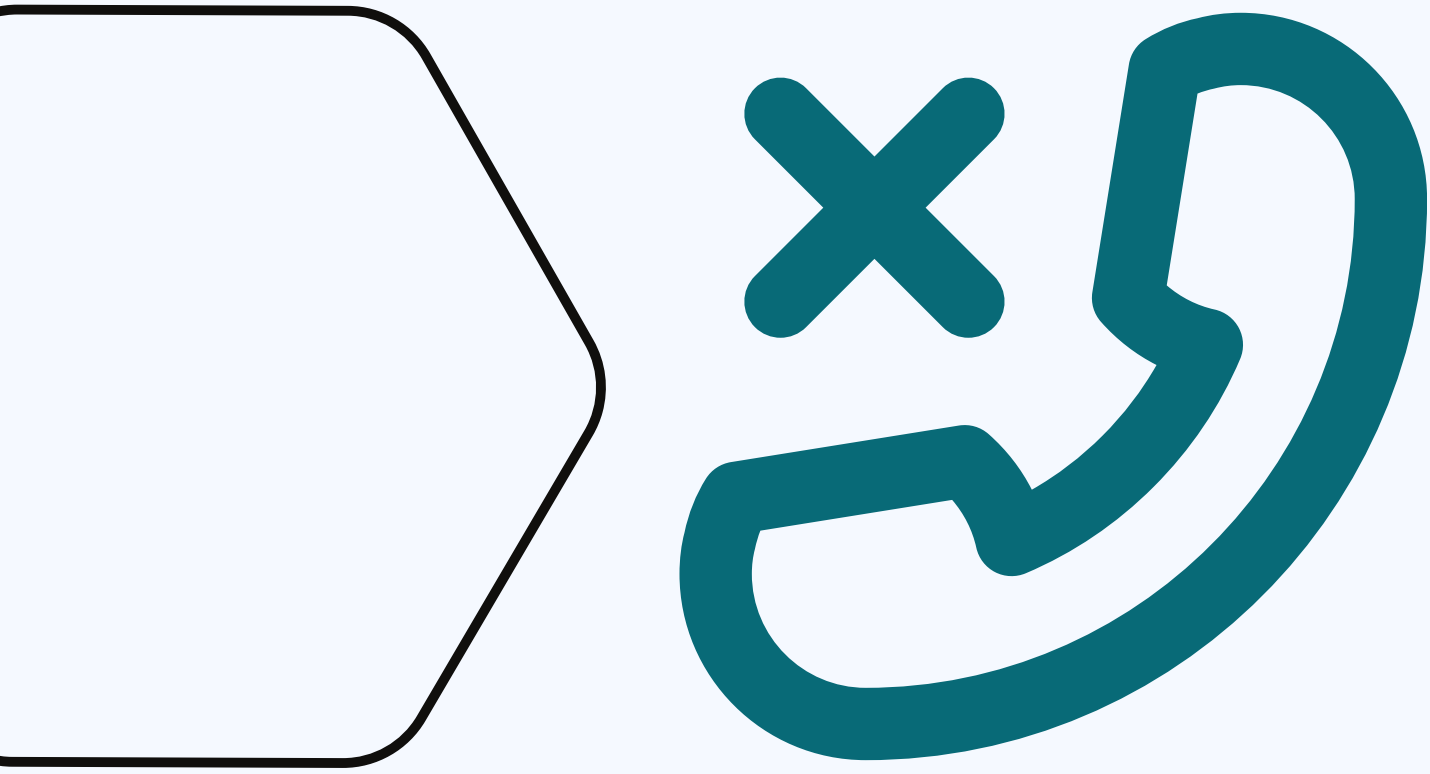
Umsetzungshilfe:
Stellen Sie sich vor, dass Sie einen Termin mit einem Gast hätten.

3. Erreichbarkeit der Gesamtkanzlei

In vielen Kanzleien macht die erste Person, die morgens reinkommt, den Anrufbeantworter aus oder der Anrufbeantworter geht nur bis 8 Uhr dran. Wie wäre es, wenn bis 9 Uhr der Anrufbeantworter drangeht und somit jeder bis 9 Uhr weitgehend unterbrechungsfrei arbeiten kann?

Hier eine Ideenliste, von der wir empfehlen 1 bis 2 Maßnahmen auszuwählen:

- Anrufbeantworter geht bis zu einer bestimmten Uhrzeit dran, bspw. 9 Uhr.
- In der Mittagszeit wird der AB aktiviert bzw. länger aktiviert, bspw. von 12:00 bis 13:30 oder 14:00 Uhr.
- Es gibt einen telefonfreien Tag oder Nachmittag, bspw. Mittwoch-Nachmittag.



4. Immer erst eine andere Person fragen, bevor der Chef gefragt wird

Zeigen Sie einfach wertschätzend auf, dass Sie nicht die einzige Person in der Kanzlei sind, die Dinge weiß. Daher möchten Sie jeden bitten, erst zu überlegen, ob es denkbar ist, dass jemand anderes helfen kann, statt dass fast alle Fragen bei Ihnen landen. Das gilt es dann auch einzufordern.

5. Klarheit für Anrufer zum nächsten Schritt durch MUH-Strategie

MUH-Skript

Mandant (Anrufer) → Unterstützer → Hochproduktiver

Zielkonflikt für U: Einerseits H den Rücken freihalten und andererseits keine Unzufriedenheit bei M erzeugen.

Vorschlag für die Kommunikation von U gegenüber M:

1) Herr/Frau ist gerade leider im Termin/verhindert/etc. – würde es Ihnen mit einem Rückruf auch heute Nachmittag/Morgen in 2 Stunden reichen?

   ➔ Erzeugt Mitgestaltungsmöglichkeit, liefert Hinweis auf eventuelle tatsächliche Dringlichkeit.

2) Welche Stichworte darf ich Herrn/Frau H nennen/notieren?

   ➔ Bringt häufiger auf eine inhaltliche Ebene (statt: „worum geht's", was oft Legitimierungscharakter hat). Es werden oft mehrere Punkte genannt.

3) Was halten Sie davon – damit Sie nicht aneinander vorbeitelefonieren – wenn wir eine Uhrzeit ausmachen?

➔ Gegenüber steigt häufiger hierauf ein als bei der Frage: „sollen wir einen Telefontermin ausmachen." Nutzen (keine Fehlversuche Ihrerseits) enthalten.

4) Gibt es noch etwas Anderes, das ich Herrn/Frau **H** mitgeben kann, damit er/sie sich vorbereiten kann?

➔ Hilfreich für **H** und Effekt: „wow, **U** ist es wirklich wichtig, dass mein Anliegen gut behandelt wird und ich werde vorbereitet zurückgerufen."

Botschaft:

Wenn **M** „drängelt" oder gar unzufrieden ist mit der Nicht-Erreichbarkeit, dann liegt dies selten an der Nicht-Erreichbarkeit als solches, sondern an einer Unsicherheit (Wann werde ich zurückgerufen? Wann wird mein Thema erledigt? Ist es überhaupt richtig aufgenommen?).

Wenn **U** diese Unsicherheiten abbauen kann (inhaltlich aufgenommen und Klarheit über Zeitpunkt des nächsten Schrittes), ist **M** zufrieden und **H** der Rücken erfolgreich freigehalten.

Simple First